



Stockholms
stad

Redovisning av LUM

*Hur kan brukare och personal förstå
varandra bättre?*

Kungsholmens sdf



Projektets namn

Hur kan brukare och personal förstå varandra bättre?

Beviljat belopp

500 000

Ar

2024 - 2025

Stadsdelsförvaltningens namn, avdelning/enhet

Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Socialtjänstavdelningen

Område stöd och service (tidigare Enheten för stöd och service i hemmet)

Kontaktperson för projektet, namn, e-post, tfn

Metodutvecklare, Magda Tallvid

Tel nr 08-508 08 353

Magda.tallvid@stockholm.se

Ansvarig avdelnings-/enhetschef, namn, befattning

Ange ansvarig avdelnings-/enhetschefens uppgifter.



Kryss i rutan intygar att projektet har genomförts enligt beslut om projektplan och budget.



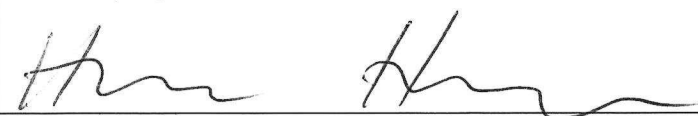
Kryss i rutan innebär att projektet inte har gjort av med samtliga beviljade medel. Följande summa ska betalas/har betalats tillbaka till Socialförvaltningen: _____kr.

Undertecknad av

I Stockholm den 2026-03-02


Hannara Hussain, områdeschef

namnförtydligande





Ekonomisk redovisning

Rapporten ska avse beräknade intäkter och kostnader för projektperioden.

Intäkter

Beviljat belopp från socialnämnden	500 000
Egen insats	200 000
Övriga intäkter	Ange belopp här.
Summa	700 000

Kostnader

Personalkostnader inkl. sociala avgifter	680 000
Administrativa kostnader (möteslokaler, förtäring, telefon)	Ange belopp här.
Utbildningskostnader (föreläsare, material)	Ange belopp här.
Övriga kostnader	20000
Summa	700 000

Skicka ett inscannat undertecknat exemplar av redovisningen till Socialförvaltningens funktionsbrevlåda fou.sof@stockholm.se

Eventuella frågor besvaras via fou.sof@stockholm.se

Redovisning lämnas senast 28 februari nästföljande år.

SAMMANFATTNING

Projektet initierades mot bakgrund av resultat i den nationella brukarundersökningen 2022, där endast 58 % av brukarna i grupp- och servicebostäder enligt LSS upplevde att personalen pratade med dem på ett sätt som de förstod. Samtidigt uppgav 30 % att de någon gång upplevt diskriminering i sitt hem. Resultaten pekade på att bristande kommunikation kunde vara en bidragande orsak till minskad delaktighet och upplevelser av ojämnt bemötande. Fungerande kommunikation är en förutsättning för att personer med funktionsnedsättning ska kunna utöva självbestämmande och leva som andra.

Projektets syfte har varit att kartlägga brukarnas kommunikationsbehov, stärka personalens kompetens inom kommunikation och tydliggörande pedagogik samt utveckla strukturer som underlättar ömsesidig förståelse. Arbetet inleddes som ett pilotprojekt på två gruppboheter. En sakkunnig med utbildning och befattning som stödpedagog rekryterades och en kartläggning genomfördes genom dialoger, observationer och analys av befintliga arbetssätt. Under arbetets gång blev det tydligt att långsiktig förändring krävde organisatoriska förutsättningar och ett större mandat för den sakkunniga att driva de pedagogiska frågorna. Därför infördes en ny gruppleddarroll med krav på utbildning som stödpedagog eller motsvarande och med ett tydligt pedagogiskt samt kommunikativt uppdrag.

Resultaten visar en positiv utveckling. Fler brukare har i brukarundersökningen uppgett att kommunikationen fungerar och andelen som uppger att de inte har upplevt diskriminering har ökat till 93 %, vilket är högre än stadens genomsnitt. Även om förbättringarna inte enbart kan tillskrivas projektet, visar utvecklingen att ett ökat fokus på kommunikation har stor betydelse för delaktighet, likabehandling och minskad upplevelse av diskriminering. Projektet har även visat att kommunikationsutveckling är både en kompetens- och strukturfråga. Genom att koppla pedagogisk kompetens till tydligt mandat har hållbara arbetssätt skapats som lever vidare och har strategiskt värde för hela staden.



INNEHÅLL

Sammanfattning	3
Inledning.....	5
Projektets arbetssätt.....	5
Resultatredovisning	6
Jämställdhet	7
Slutsatser och förslag.....	7
Plan för vidare arbete framåt.....	7
Strategisk värde för staden som helhet.....	7
Referenser, källor	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Bilagor	Fel! Bokmärket är inte definierat.



INLEDNING

Grupp- och servicebostäder enligt LSS ska ge personer med funktionsnedsättning möjlighet att leva som andra, med delaktighet, inflytande och självbestämmande. För att detta ska vara möjligt krävs fungerande kommunikation mellan brukare och personal.

I den nationella brukarundersökningen 2022 framkom att endast 58 % av brukarna upplevde att personalen pratade med dem på ett sätt som de förstod. Resultatet låg under stadens genomsnitt. Samtidigt uppgav 30 % att de någon gång upplevt diskriminering i sitt hem, vilket var högre än stadens genomsnitt.

När kommunikationen inte fungerar påverkar det mer än bara förståelsen av information. Om en brukare inte förstår vad personalen säger, eller inte känner sig förstörd, minskar möjligheten att påverka sin vardag och göra sin röst hörd. Missförstånd kan uppstå, behov kan tolkas fel och beslut kan upplevas tas utan att den enskilde varit delaktig. Att inte bli lyssnad på eller tagen på allvar kan skapa en känsla av ojämnt bemötande. Även om det inte finns någon avsikt att diskriminera kan bristande kommunikation därmed leda till att situationer blir diskriminerande.

Mot denna bakgrund bedömdes förbättrad kommunikation vara en central åtgärd för att både öka begripligheten och minska risken för att brukare upplever diskriminering.

SYFTE

Projektets syfte har varit att kartlägga brukarnas kommunikationsbehov, stärka personalens kompetens inom kommunikation och tydliggörande pedagogik samt utveckla arbetssätt som gör det lättare för brukare och personal att förstå varandra. Ett övergripande mål har varit att öka brukarnas upplevelse av delaktighet och minska upplevelsen av ojämnt bemötande.

AVGRÄNSNING

Projektet inleddes som ett pilotarbete på två grupp- och servicebostäder med målsättning att utvecklade arbetssätt därefter skulle implementeras i samtliga grupp- och servicebostäder i egen regi.

PROJEKTETS ARBETSSÄTT

Projektet inleddes med rekrytering av en sakkunnig med utbildning och befattning som stödpedagog. Uppdraget var att stärka verksamhetens pedagogiska och kommunikativa kompetens samt att driva utvecklingsarbetet framåt. En kartläggning av brukarnas kommunikationsbehov genomfördes genom strukturerade dialoger med brukare och personal, observationer i vardagssituationer samt analys av befintliga arbetssätt och dokumentation. Kartläggningen visade att kommunikationsstödet varierade inom arbetsgruppen och att det till viss del saknades gemensamma strukturer för hur individuella kommunikationsbehov skulle identifieras, dokumenteras och följas upp.



Under projektets gång identifierades en viktig utmaning. Trots att den sakkunnige hade ett tydligt utvecklingsuppdrag och stöd från enhetschef, var det svårt att skapa tillräckligt genomslag i organisationen. Den pedagogiska funktionen saknade i praktiken ett formellt mandat i det dagliga arbetet, och utvecklingsuppdraget riskerade att hamna i skymundan av akuta omsorgsbehov och bemanningsutmaningar. Det blev tydligt att kompetens i sig inte var tillräckligt, det krävdes också strukturella förutsättningar för att arbetet skulle bli långsiktigt hållbart och leda till konkret förändring för brukarna.

För att skapa dessa förutsättningar genomfördes därför en organisatorisk förändring. De tidigare separata rollerna stödpedagog och samordnare ersattes av en ny roll som gruppleddare. I denna roll samlades ansvar för pedagogisk utveckling, kommunikativ kvalitet och individanpassade arbetsätt, liksom handledning av kollegor, samordning och personalplanering i samråd med enhetschef. Rekryteringskrav infördes om att gruppleddare skulle ha utbildning som stödpedagog eller annan motsvarande utbildning. Därmed kopplades den pedagogiska kompetensen till ett tydligt uppdrag, ansvar och mandat i organisationen.

Denna förändring innebar att den sakkunnige i rollen som gruppleddare fick bättre förutsättningar att handleda arbetsgrupperna samt att säkerställa att kommunikationsperspektivet beaktades i planering och uppföljning. Utöver den handledande och direkt stödjande rollen som gruppleddare har det även inom ramen för projektet utvecklats bland annat gemensamma mallar för bemötandeplaner. Syftet var att skapa en mer strukturerad, systematisk och individanpassad syn på varje brukares kommunikation, hur personen uttrycker sig, vilket stöd som behövs och hur personalen bäst kan anpassa sitt bemötande. Mallarna har därefter implementerats i samtliga grupp- och servicebostäder i området, vilket har bidragit till ökad likvärdighet och en mer medveten pedagogisk praktik i vardagen.

RESULTATREDOVISNING

Projektet har bidragit till förbättringar. Arbetsgrupperna har fått en ökad medvetenhet om kommunikationens betydelse och det finns idag en tydligare struktur för hur kommunikationsbehov kartläggs och följs upp. Genom införandet av en gruppleddarroll med stödpedagogisk kompetens har den pedagogiska kompetensen både stärkts och fått ett tydligare organisatoriskt mandat.

I den nationella brukarundersökningen syns förbättrade resultat. Fler brukare upplever att personalen pratar så att de förstår och även att personalen förstår vad de säger. När det gäller upplevelsen av diskriminering anger nu 93 % av brukarna att de inte har upplevt diskriminering, vilket är högre än stadens genomsnitt.

Det är inte möjligt att dra slutsatsen att denna förbättring enbart är en effekt av projektet, då arbetet har varit en del av en bredare satsning på att stärka den kommunikativa och pedagogiska kompetensen inom området. Resultatet kan dock ses som en positiv utveckling i linje med projektets intentioner och den övergripande inriktningen på ökad delaktighet och likabehandling.

JÄMSTÄLLDHETS- OCH BARNRÄTTSPERSPEKTIV

Ur ett jämställdhetsperspektiv innebär individanpassad kommunikation att varje brukare ges likvärdiga möjligheter till delaktighet och inflytande, oavsett kön eller andra individuella förutsättningar. Arbetet har utgått från att kommunikationsstöd ska anpassas efter individens behov och inte bygga på stereotypa föreställningar.

Projektet riktade sig till vuxna, men utgår från samma grundläggande rättighetsprinciper som återfinns i barnrättsperspektivet, rätten att komma till tals, bli lyssnad på och få sin åsikt beaktad. Genom att stärka den kommunikativa och pedagogiska kompetensen har projektet bidragit till att öka brukarnas faktiska möjlighet att utöva självbestämmande och delaktighet i sin vardag.

SLUTSATSER OCH FÖRSLAG

En viktig slutsats är att kommunikationsutveckling inte enbart är en kompetensfråga utan även en strukturfråga. Det räcker inte att anställa rätt kompetens; det krävs också tydligt mandat i uppdraget.

Införandet av en gruppledarroll med tydlig pedagogisk och kommunikativ kompetens tror vi har varit en framgångsfaktor. Denna nya roll och organisatoriska förändring gör även att arbetet kan fortsätta efter projektets avslut.

En annan slutsats är att bättre kommunikation sannolikt bidrar till att färre brukare upplever diskriminering. När verksamheten har arbetat mer medvetet och strukturerat med kommunikationen, och brukarna också upplever att den fungerar bättre än tidigare, har andelen som uppger att de känt sig diskriminerade minskat kraftigt.

Även om det inte går att säga att förbättringen enbart beror på projektet, tyder utvecklingen på att ett ökat fokus på tydlig och anpassad kommunikation är en viktig del i arbetet med att förebygga diskriminering inom LSS-verksamheter.

PLAN FÖR VIDARE ARBETE FRAMÅT

Arbetet fortsätter genom den permanenta gruppledarrollen, gemensamma forum inom området för utveckling av kvalitetsfrågor samt fortsatt kompetensutveckling inom tydliggörande pedagogik och alternativ och kompletterande kommunikation för personal.

STRATEGISK VÄRDE FÖR STADEN SOM HELHET

Projektet har ett strategiskt värde för staden genom att visa hur ett systematiskt arbete med kommunikation kan bidra till minskad upplevelse av diskriminering inom LSS-verksamheter. Genom att tydliggöra sambandet mellan förbättrad kommunikation och minskad upplevelse av



diskriminering synliggör projektet ett utvecklingsområde som är centralt för att uppnå lagstiftningens intentioner och stadens mål om jämlika levnadsvillkor.

Den organisatoriska modell som utvecklats, där pedagogisk och kommunikativ kompetens kopplas till ett tydligt uppdrag och mandat, skapar hållbara förutsättningar för kvalitetsutveckling. Arbetssättet är överförbart och kan implementeras i andra verksamheter där kommunikation är en avgörande faktor för delaktighet och minskad upplevelse av diskriminering.

Projektet bidrar även strategiskt genom att stärka kompetensförsörjningen och tydliggöra vikten av rätt kompetens i rätt funktion.